

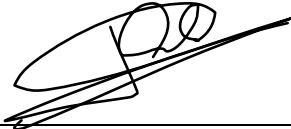


**MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE  
DE LA  
UNIVERSIDAD SAN JORGE**



Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Alberto Martín</b> Técnico de Calidad 	<b>Andy Tunnicliffe</b> Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad 	<b>Carlos Pérez Caseiras</b> Rector 
Fecha: 31/08/2015	Fecha: 31/08/2015	Fecha: 31/08/2015

**ÍNDICE**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>0. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
1.1. Presentación de la Universidad San Jorge.....	7
1.1.1. Misión .....	7
1.1.2. Visión.....	7
1.1.3. Valores.....	8
1.2. Objeto y campo de aplicación.....	8
1.2.1. Objeto del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente .....	8
1.2.2. Campo de aplicación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente.....	9
1.3. Control del Manual .....	10
1.4. Estructura del Manual de Calidad y Medio Ambiente.....	10
1.5. Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión .....	12
<b>2. NORMAS PARA CONSULTA .....</b>	<b>18</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>18</b>
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....</b>	<b>21</b>
4.1. Requisitos generales .....	21
4.2. Requisitos de la documentación .....	22
4.2.1. Generalidades.....	22
4.2.2. Manual de Calidad y Medio Ambiente.....	22
4.2.3. Control de los documentos.....	22
4.2.4. Control de los registros.....	23
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>23</b>
5.1. Compromiso de la Dirección.....	23
5.2. Enfoque a los grupos de interés .....	24
5.3. Política de Calidad y Medio Ambiente .....	26
5.4. Planificación .....	26
5.4.1. Objetivos de Calidad y Medio Ambiente.....	26
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión Integrado .....	27
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación .....	28
5.5.1. Responsabilidad y autoridad.....	28
5.5.2. Representante de la Dirección .....	28
5.5.3. Comunicación interna .....	29

5.6.	Revisión por la dirección .....	29
5.6.1.	Generalidades .....	29
5.6.2.	Información de entrada para la revisión .....	29
5.6.3.	Resultados de la revisión .....	30
<b>6.</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....</b>	<b>30</b>
6.1.	Provisión de recursos .....	30
6.2.	Recursos humanos.....	31
6.2.1.	Generalidades.....	31
6.2.2.	Competencia, formación y toma de conciencia.....	31
6.3.	Infraestructura .....	32
6.4.	Ambiente de trabajo.....	32
<b>7.</b>	<b>REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>33</b>
7.1.	Introducción .....	33
7.2.	Títulos oficiales .....	34
7.2.1.	Verificación.....	34
7.2.2.	Acreditación.....	35
7.2.3.	Control de los cambios del diseño y desarrollo .....	36
7.3.	Títulos propios .....	37
7.4.	Comunicación con los grupos de interés.....	37
7.5.	Protección de datos de carácter personal .....	39
7.6.	Compras .....	39
7.7.	Identificación, valoración y revisión de los aspectos ambientales .....	40
7.8.	Identificación y revisión de los requisitos legales y otros requisitos .....	40
7.9.	Control operacional, seguimiento y medición .....	41
7.10.	Situaciones de emergencia.....	41
<b>8.</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....</b>	<b>41</b>
8.1.	Generalidades.....	41
8.2.	Seguimiento y medición.....	42
8.2.1.	Satisfacción de los grupos de interés .....	42
8.2.2.	Auditoría interna .....	44
8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos .....	45
8.2.4.	Seguimiento y medición del servicio.....	45
8.2.5.	Evaluación del cumplimiento de requisitos ambientales.....	45
8.3.	Control del servicio no conforme .....	45
8.4.	Análisis de datos .....	45
8.5.	Mejora .....	46

8.5.1. Mejora continua .....	46
8.5.2. Acción correctiva.....	46
8.5.3. Acción preventiva.....	47
<b>ANEXO 1: RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD .....</b>	<b>48</b>

**HISTORIAL DE REVISIONES**

Rev.	Modificación	Fecha
6	Modificación de la composición del Comité de Calidad y Medio Ambiente. Actualización de los miembros que forman parte del Consejo Rector. Actualización del representante de la dirección, pasando a ser el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad. Inclusión de requisitos del Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS.	31/08/15
5	Eliminación del Procedimiento para el Reconocimiento y Transferencia de Créditos (PR-057). Actualización del contenido del apartado 7.2. Títulos oficiales. Modificación de la periodicidad del Comité de Calidad y Medio Ambiente, pasando a ser mensual. Eliminación de las Comisiones de Calidad de Biblioteca, Prácticas Externas y Movilidad.	10/09/12
4	Modificación del logotipo de la Universidad.	12/12/11
3	Inclusión en el alcance de referencia al Registro de Estado de Títulos, para controlar el estado en el que se encuentran los títulos de la Universidad. Inclusión de la figura del representante por la dirección, hasta ahora asumida por el Coordinador de Calidad y Medio Ambiente. Modificación de las responsabilidades del Coordinador de Calidad y Medio Ambiente. Modificación de la estructura del Manual, eliminando los capítulos, así como la Política de Calidad y Medio Ambiente como Anexo 1 y la Identificación de Procesos e Interacción como Anexo 2, haciéndose referencia al Manual de Procesos. Inclusión en el Anexo 1 de los miembros que componen el Consejo Rector. Inclusión del apartado 7.5. Protección de datos de carácter personal. Inclusión de columna Apartado del Manual en la tabla del apartado 1.5. Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión.	01/09/11
2	Actualización de los indicadores de proceso. Modificación de nombres de proceso.	11/07/11
1	Integración del Sistema de Gestión Ambiental. Actualización de la Política de Calidad y Medio Ambiente. Modificación del Mapa de Procesos, incluyendo un proceso de Gestión ambiental.	01/06/11
0	Documento original	

## **0. JUSTIFICACIÓN**

La Universidad San Jorge ha optado para el diseño de su Sistema de Gestión Integrado (SGI) por seguir tanto las directrices marcadas por ANECA en el programa AUDIT, como los requisitos establecidos por las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y el Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS.

De esta manera, la Universidad San Jorge apuesta por la línea marcada por ANECA y cumple lo establecido en el RD 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, así como lo establecido en el RD 861/2010, por el que se modifica el RD 1393/2007, para la implantación de los nuevos títulos de Grado, Máster y Doctorado, siguiendo además el proceso de Bolonia.

En el mencionado RD 1393/2007, se subraya la importancia de disponer de sistemas que garanticen la calidad de los programas formativos que se imparten en las universidades españolas, equiparándolas así al resto de universidades europeas.

La Universidad San Jorge, en su afán por buscar día a día la excelencia académica en todas las titulaciones que imparte y siguiendo esta línea, define un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente que será de aplicación a la Universidad en su conjunto, de manera que asegure la calidad tanto de los estudios impartidos como de los servicios ofertados en todos sus Centros por igual. Además, el SGI velará por que se mantenga un respeto al medio ambiente en cada una de las actividades desarrolladas en la Universidad.

De esta manera, los nuevos centros, escuelas y facultades que se vayan creando en la Universidad San Jorge deberán seguir las directrices marcadas y establecidas para el resto de centros ya existentes, garantizando la homogeneidad e igualdad de las actividades realizadas, y facilitando la realización de las mencionadas actividades al personal de la Universidad.

Es la intención de la Universidad San Jorge demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción de las partes interesadas a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de las partes interesadas y la legislación aplicable.

Por lo tanto, el presente Manual refleja la convicción de que el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente contribuye a satisfacer las necesidades de todas las partes

interesadas, además de ser usado como medio para establecer los requisitos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios.

Llegados a este punto, cabe destacar que si bien el Programa AUDIT habla de Sistemas de Garantía Interna (de Calidad), en este Manual se habla de Sistema de Gestión, entendiendo que la garantía o aseguramiento de la calidad (como así se define en la norma ISO 9001:1994) es un término menos amplio y se refiere únicamente a una parte específica de lo que abarca un sistema de gestión como tal. Una vez realizada esta aclaración, y dado que ANECA utiliza sistemáticamente uno de los términos, cabe decir que los términos Sistemas de Garantía Interna (de Calidad) y Sistemas de Gestión se pueden y se van a utilizar indistintamente a lo largo de la documentación de calidad existente en la Universidad.

La Universidad San Jorge ha elegido diseñar, documentar e implantar su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente conforme a la estructura que ofrecen las normas internacionales ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, por entender que de esta manera se favorece su comprensión a la hora de realizar la verificación y seguimiento del mismo.

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Presentación de la Universidad San Jorge**

La Universidad San Jorge es una institución aragonesa sin ánimo de lucro promovida por la Fundación San Valero y fundamentada en el humanismo cristiano. El 24 de febrero de 2005 las Cortes de Aragón aprobaron la Ley 1/2005, por la que se reconocía el establecimiento de la Universidad San Jorge.

#### *1.1.1. Misión*

La misión de la Universidad San Jorge es servir a la sociedad creando y transmitiendo conocimiento, y formando íntegramente a los estudiantes por medio de procesos de innovación y mejora continua.

#### *1.1.2. Visión*

Nuestra visión es ser una Universidad consolidada y de reconocido prestigio por:

- Su modelo formativo, su acción educadora y su oferta de títulos, que facilitan la empleabilidad y la movilidad internacional, y al mismo tiempo son flexibles para el desarrollo de la formación a lo largo de la vida.
- Su capacidad investigadora, de innovación y de transferencia de conocimiento, con impacto relevante en el entorno socioeconómico.

- Colaborar en proyectos e impulsar iniciativas que contribuyan activamente al progreso de la sociedad aragonesa.
- Ser socialmente responsable.

### *1.1.3. Valores*

La Universidad San Jorge tiene y fomenta como valores propios los descritos a continuación:

- Actitud emprendedora.
- Autoexigencia y esfuerzo.
- Capacidad de adaptación y trabajo en equipo.
- Cercanía a la realidad.
- Creatividad y excelencia.
- Espíritu de servicio y compromiso social.
- Pensamiento crítico.
- Perseverancia y tenacidad.
- Responsabilidad.
- Transparencia.
- Sentido de pertenencia.

## **1.2. Objeto y campo de aplicación**

### *1.2.1. Objeto del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente*

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad San Jorge tiene por objeto establecer documentalmente y mantener al día un sistema eficaz que asegure que las titulaciones y la actividad investigadora de la Universidad cumplen con los requisitos y directrices establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), y los aplica.

Para ello, la Universidad San Jorge toma como referencia los documentos que la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA) ha puesto a disposición de las universidades en el marco de su programa AUDIT y que despliegan y desarrollan las indicaciones del documento de la ENQA, aplicándolas al sistema universitario español.

La Universidad San Jorge ha establecido el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente con el fin de definir los requisitos que demuestran su capacidad para diseñar, desarrollar y suministrar formación universitaria con la calidad necesaria para cumplir las expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés, consiguiendo de esta manera, la satisfacción de los alumnos y la sociedad en general mediante la prevención de cualquier no



conformidad en todas las etapas del sistema y la mejora continua de todos sus procesos y actividades desarrolladas, integrando el respeto al medio ambiente en todas nuestras actividades, teniendo además en cuenta los requisitos establecidos en las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y el Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS.

En concreto, podemos decir que el presente Manual establece los requisitos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente para:

- Identificar los procesos necesarios para el desarrollo de nuestras actividades y la interacción entre ellos, a través del mapa de procesos.
- Poder demostrar la capacidad para proporcionar actividades y servicios que satisfagan a los distintos grupos de interés, y en particular a nuestros alumnos.
- Identificar los aspectos ambientales asociados a nuestra actividad y mejorar nuestro desempeño ambiental.
- Cumplir con la reglamentación (legislación, normativa, etc.) que afecte en cada momento a la Universidad, cualquiera que sea el ámbito.

#### *1.2.2. Campo de aplicación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente*

El alcance del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad San Jorge abarca el diseño y desarrollo de planes formativos en materia de educación superior, ya sean Programas de Grado, Programas de Máster, Programas de Doctorado, Títulos Propios o Cursos de Formación.

La Unidad Técnica de Calidad mantiene actualizado, a través del **Registro de Estado de Títulos (FI-229)**, el estado de cada una de las titulaciones de la Universidad, tanto oficiales como títulos propios.

Asimismo, las actividades de investigación desarrolladas en la Universidad se incluyen en el campo de aplicación o alcance del SGI.

En materia de medio ambiente, están incluidas las actividades desarrolladas en las instalaciones del Campus Universitario de Villanueva de Gállego, ubicado en Autovía A-23 Zaragoza-Huesca, Km. 299, 50830 - Villanueva de Gállego (Zaragoza).

### **1.3. Control del Manual**

Para que todo el personal (ya sea PDI o PTG), alumnos de la Universidad y resto de grupos de interés tengan acceso al Manual de Calidad y Medio Ambiente, éste se mantendrá actualizado en la página web de la Universidad. Por tanto, el presente Manual de Calidad y Medio Ambiente es propiedad de la Universidad San Jorge, que lo pone a disposición de cualquier persona u organización que esté interesada en su consulta.

El archivo electrónico está protegido y solamente tienen acceso al mismo para su modificación el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad y los miembros de la Unidad Técnica de Calidad designados. Por ello, las modificaciones en el Manual son realizadas por un miembro de la Unidad Técnica de Calidad, revisadas por el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad y aprobadas por el Rector de la Universidad.

La Unidad Técnica de Calidad es responsable de realizar la actualización y distribución del presente Manual por los medios que considere más adecuados. Sin embargo, el hecho de que la Universidad considere entregar copias a personas ajenas a la propia Universidad San Jorge, no implica que se entreguen copias cada vez que se revise el Manual.

### **1.4. Estructura del Manual de Calidad y Medio Ambiente**

Como se indicó anteriormente, el Manual de Calidad y Medio Ambiente incluye una descripción general del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad San Jorge, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA, y de los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y el Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS. Además, la estructura que la Universidad San Jorge ha dado a este Manual de Calidad y Medio Ambiente es paralela, casi en su totalidad, al índice de las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, de tal manera que sus apartados responden a los requisitos de las mismas.

El Manual de Calidad y Medio Ambiente se encuentra estructurado según lo descrito en el **Procedimiento de Control de la Documentación y los Registros (PR-009)**.

La Unidad Técnica de Calidad elabora y revisa el Manual de Calidad y Medio Ambiente, quedando la aprobación como competencia del Rector de la Universidad.

El Manual será revisado siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Universidad, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGI. Cuando se produce algún cambio se revisan los apartados

afectados del Manual y se deja constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de Historial de Revisiones. De las revisiones anteriores queda una copia guardada, ya sea en formato papel o informático.

### 1.5. Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión

En la tabla incluida a continuación se muestra la correspondencia entre los apartados del Manual y los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, del Reglamento EMAS y los requisitos del programa AUDIT de la ANECA:

APARTADO DEL MANUAL	ISO 9001	ISO 14001	Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS (aspectos adicionales a ISO 14001)	AUDIT
4 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		
4.1 Requisitos generales	4.1 Requisitos generales	4.1 Requisitos generales		-
4.2 Requisitos de la documentación	4.2 Requisitos de la documentación	4.4.4 Documentación		-
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
5.1 Compromiso de la dirección	5.1 Compromiso de la dirección	4.2. Política ambiental 4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad		1.0 Cómo el centro define su política y objetivos de calidad
5.2 Enfoque a los grupos de interés	5.2 Enfoque al cliente	4.3.1 Aspectos ambientales 4.3.2 Requisitos legales 4.6 Revisión por la dirección	B.2 Respeto de la legislación B.5 Comunicación	1.2 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes
5.3 Política de Calidad y Medio Ambiente	5.3 Política de Calidad	4.2 Política ambiental		1.0 Cómo el centro define su política y objetivos de calidad
5.4 Planificación	5.4 Planificación	4.3 Planificación	B.1 Análisis medioambiental B.2 Respeto de la legislación B.3 Comportamiento medioambiental	1.0 Cómo el centro define su política y objetivos de calidad
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad 4.4.3 Comunicación	B.4 Implicación de los trabajadores B.5 Comunicación	-
5.6 Revisión por la dirección	5.6 Revisión por la dirección	4.6 Revisión por la dirección		1.0 Cómo el centro define su política y objetivos de calidad 1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS			

APARTADO DEL MANUAL	ISO 9001	ISO 14001	Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS (aspectos adicionales a ISO 14001)	AUDIT
6.1 Provisión de recursos	6.1 Provisión de recursos	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad		1.4 Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios
6.2 Recursos humanos	6.2 Recursos humanos	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia	B.4 Implicación de los trabajadores	1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico
6.3 Infraestructura	6.3 Infraestructura	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	B.4 Implicación de los trabajadores	1.4 Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios
6.4 Ambiente de trabajo	6.4 Ambiente de trabajo	-		-
7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO	7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	4.4 Implementación y operación		
7.1 Introducción	7.1 Planificación de la realización del producto	4.4.6 Control operacional		1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos 1.2 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes
7.2 Títulos oficiales 7.3 Títulos propios 7.7 Identificación, valoración y revisión de los aspectos ambientales 7.8 Identificación y revisión de los requisitos legales y otros requisitos	7.2 Procesos relacionados con el cliente	4.3.1 Aspectos ambientales 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos 4.4.6 Control operacional 4.4.3 Comunicación	B.1 Análisis medioambiental B.2 Respeto de la legislación B.3 Comportamiento medioambiental	1.6 Cómo el centro publica la información sobre sus titulaciones
7.2 Títulos oficiales 7.3 Títulos propios 7.4 Comunicación con los grupos de interés 7.9 Control operacional, seguimiento y medición	7.3 Diseño y desarrollo	4.4.6 Control Operacional		1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos 1.2 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes 1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados
7.6 Compras	7.4 Compras	4.4.6 Control Operacional		-
7.5 Protección de datos de carácter personal	7.5 Producción y prestación del servicio	4.4.6 Control Operacional		1.2 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes
7.9 Control operacional, seguimiento y medición	7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	4.5.1 Seguimiento y medición		-
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	4.5 Verificación		

APARTADO DEL MANUAL	ISO 9001	ISO 14001	Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS (aspectos adicionales a ISO 14001)	AUDIT
8.1 Generalidades	8.1 Generalidades	4.5.1 Seguimiento y medición		1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados
7.9 Control operacional, seguimiento y medición 8.2 Seguimiento y medición	8.2 Seguimiento y medición	4.5.1 Seguimiento y medición 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal 4.5.5 Auditoría interna	Auditoría medioambiental interna	1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico 1.4 Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios 1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados
7.10 Situaciones de emergencia 8.3 Control del servicio no conforme	8.3 Control del producto no conforme	4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.3 No conformidad, acción preventiva y acción correctiva		1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados
8.4 Análisis de datos	8.4 Análisis de datos	4.5.1 Seguimiento y medición		1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos 1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico 1.4 Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios 1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados
8.5 Mejora	8.5 Mejora	4.2 Política ambiental 4.3.3 Objetivos, metas y programas 4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva 4.6 Revisión por la dirección	B.4 Implicación de los trabajadores	1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos 1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados

En la tabla incluida a continuación se relacionan los requisitos del programa AUDIT de la ANECA con los procedimientos que los desarrollan en la Universidad:

REQUISITOS AUDIT	PROCEDIMIENTOS
1.0 – Como el Centro define su política y objetivos de calidad	Revisión por la Dirección (PR-016) Elaboración, Revisión y Publicación de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente (PR-033) Elaboración, Revisión y Publicación del Plan Estratégico (PR-059)
1.1 – Como el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	Gestión de No Conformidades (PR-001) Planificación y Coordinación de Programas de Posgrado (PR-008) Gestión de Planes de Acción (PR-010) Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-011) Validación de Programas de Entidades Externas (PR-014) Auditorías Internas (PR-015) Verificación y Autorización de Títulos Oficiales (PR-017) Diseño de Títulos Oficiales (PR-018) Gestión y Ejecución de Programas de Agencias de Calidad (PR-020) Participación de los Estudiantes en el Seguimiento de Programas Formativos (PR-022) Gestión para la Firma de Acuerdos Bilaterales de Movilidad (PR-024) Elaboración de Documentación Académica (PR-028) Diseño de Títulos Propios (PR-034) Evaluación del Aprendizaje del Estudiante (PR-041) Seguimiento y Análisis de la Inserción Laboral de los Egresados (PR-043) Análisis de los Resultados de las Titulaciones (PR-044) Extinción de un Título (PR-045) Realización de Modificaciones en Títulos Oficiales (PR-046) Necesidades, Expectativas y Satisfacción de los Grupos de Interés (PR-051) Gestión de Centros Adscritos (PR-053) Gestión del Período Investigador de Programas de Doctorado (PR-075) Evaluación y Mejora de Programas de Grado (PEM1) Evaluación y Mejora de Programas de Posgrado (PEM2) Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas (PEM3) Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad (PEM4) Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado (PEM5) Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Posgrado (PEM6) Evaluación y Mejora de Cursos de Formación (PEM7) Evaluación y Mejora del Servicio de Biblioteca (PEM8) Evaluación y Mejora de la Investigación (PEM9) Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios (PEM10)

REFERENCIA AUDIT	PROCEDIMIENTOS
1.2 – Como el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002) Atención a Personas con Discapacidad (PR-006) Evaluación Anticipada para Programas de Máster Universitario (PR-013) Diseño de Títulos Oficiales (PR-018) Participación de los Estudiantes en el Seguimiento de Programas Formativos (PR-022) Gestión del Programa de Movilidad (PR-023) Admisión a Programas de Grado (PR-025) Matriculación de Estudiantes (PR-027) Elaboración de Documentación Académica (PR-028) Gestión de los Servicios Bibliotecarios (PR-029) Gestión de las Prácticas Externas de Grado (PR-030) Acogida de Alumnos de Nuevo Ingreso (PR-031) Diseño de Títulos Propios (PR-034) Captación de Estudiantes (PR-039) Gestión y Tramitación de Títulos (PR-040) Orientación Profesional de los Estudiantes (PR-042) Necesidades, Expectativas y Satisfacción de los Grupos de Interés (PR-051) Relaciones con Antiguos Alumnos (PR-072) Gestión de las Prácticas Externas de Máster (PR-089)
1.3 – Como el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	Definición de la Política de Personal (PR-035) Planificación de Necesidades de Personal (PR-047) Captación y Selección del Personal (PR-048) Acogida y Seguimiento de Nuevo Personal (PR-049) Formación del Personal (PR-054) Gestión de Vacantes, Movilidad, Rotación y Planes de Sucesión del Personal (PR-055) Evaluación, Reconocimiento y Promoción del Personal (PR-056) Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado (PEM5) Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Posgrado (PEM6)
1.4 – Como el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	Organización de Actividades Deportivas (PR-005) Gestión de los Recursos Materiales (PR-050) Gestión de la Prestación de los Servicios (PR-052) Provisión y Mantenimiento de Sistemas de Información (PR-058) Mantenimiento y Revisión de los Recursos Materiales (PR-081) Procedimiento de Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios (PEM10)



REFERENCIA AUDIT	PROCEDIMIENTOS
1.5 – Como el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	Gestión de No Conformidades (PR-001) Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002) Gestión de Planes de Acción (PR-010) Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-011) Auditorías Internas (PR-015) Evaluación del Aprendizaje del Estudiante (PR-041) Seguimiento y Análisis de la Inserción Laboral de los Egresados (PR-043) Análisis de los Resultados de las Titulaciones (PR-044) Realización de Modificaciones en Títulos Oficiales (PR-046) Necesidades, Expectativas y Satisfacción de los Grupos de Interés (PR-051) Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Grado (PEM1) Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Posgrado (PEM2) Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas (PEM3) Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad (PEM4) Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado (PEM5) Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Posgrado (PEM6) Procedimiento de Evaluación y Mejora de Cursos de Formación (PEM7) Procedimiento de Evaluación y Mejora del Servicio de Biblioteca (PEM8) Procedimiento de Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios (PEM10)
1.6 – Como el Centro publica la información sobre las titulaciones	Publicación de Información de Titulaciones (PR-019)

## 2. NORMAS PARA CONSULTA

En el presente capítulo se incluye un resumen de la normativa y legislación utilizada de manera general en la Universidad San Jorge para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente:

- Ley 1/2005, de 24 de febrero, por la que se reconoce a la Universidad Privada San Jorge.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el RD 1393/2007.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Documentos editados por ANECA del Programa AUDIT.
- Documentos editados por ANECA del Programa VERIFICA.
- Documentos editados por ANECA del Programa DOCENTIA.
- Documentos editados por ANECA del Programa MODIFICA.
- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos.
- ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental: Requisitos con orientación para su uso.
- REGLAMENTO (CE) Nº 1221/2009 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2009 relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En los documentos que sustentan el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente son aplicables algunos de los términos y definiciones referidos en la Norma ISO 9000:2005, en la Guía para la aplicación de la Norma UNE EN ISO 9001:2008 en el sector educativo, en la Norma ISO 14001:2004, en el artículo 2 del Reglamento 1221/2009, en el glosario de términos del proceso de evaluación de ANECA y en el glosario de términos del documento 02 del Programa AUDIT de ANECA.

Aunados a los anteriores, se encuentran los descritos en el apartado 3 de cada procedimiento documentado, los cuales forman parte del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente y son aplicables a cada uno de éstos.

Los términos y definiciones que son aplicables específicamente al Manual de Calidad y Medio Ambiente son los siguientes:

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Aspecto ambiental:** elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el medio ambiente.
- **Auditoria:** revisión e informe dado por los auditores de la Universidad o por auditores externos, que se lleva a cabo de manera periódica, con la finalidad de mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión Integrado.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Competencia:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos, aptitudes y procesos.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Desempeño ambiental:** resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.
- **Documento:** información y su medio de soporte.
- **Eficacia:** grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación óptima entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Formato:** documento de apoyo y control para la realización de las actividades.
- **Grupos de interés:** personas, grupos o entidades que tienen interés en el desempeño y éxito de la Universidad. Son grupos de interés los trabajadores de la Universidad (Personal Docente e Investigador y Personal Técnico y de Gestión), los estudiantes, las administraciones públicas, la sociedad y, en general, cualquier otra entidad relacionada con la actividad desarrollada en la Universidad.
- **Impacto ambiental:** cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficios, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de la organización.
- **Infraestructura:** instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de las áreas involucradas en el alcance del Sistema de Gestión Integrado.

- **Manual de Calidad y Medio Ambiente:** documento que especifica el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad.
- **Medio Ambiente:** entorno en el cual la Universidad San Jorge opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- **Mejora ambiental:** proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global, de forma coherente con la política ambiental de la organización.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de las áreas involucradas en el alcance del Sistema de Gestión Integrado.
- **Meta medioambiental:** exigencia de comportamiento detallada, derivada de los objetivos medioambientales, aplicable a la organización o a una parte de la misma, y que es preciso establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo Ambiental:** fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que la Universidad establece.
- **Objetivo de Calidad:** finalidad que persigue la Universidad, con el propósito de aumentar la satisfacción de los principales grupos de interés, apegándose a la normatividad y política de la propia Universidad.
- **Planificación de la Calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.
- **Política de Calidad y Medio Ambiente:** conjunto de actuaciones o directrices que rigen la actuación de la Universidad en materia de calidad y medio ambiente, expresada formalmente por el Consejo Rector, que nos permite ser mejores al cumplir con nuestro propósito o compromiso.
- **Prevención de la contaminación:** utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de entrada en resultados (salidas).
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.
- **Satisfacción de los grupos de interés:** percepción de los diferentes grupos de interés sobre el grado en que se cumplen sus requisitos y expectativas.
- **Sistema de gestión de la calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Sistema de gestión ambiental:** parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.
- **Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente:** conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas de calidad y medio ambiente.

#### 4. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

##### 4.1. Requisitos generales

Este capítulo describe el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente establecido, documentado, implantado y mantenido en la Universidad San Jorge para asegurar que la formación universitaria que ofrece cumple con los requisitos especificados, tanto los propios como los requeridos por los distintos grupos de interés, y concretamente los especificados por el programa AUDIT de ANECA y por las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y el Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS.

Además, están establecidas las herramientas necesarias para garantizar que el Sistema de Gestión Integrado (SGI) se mejora de manera continua.

La Universidad San Jorge tiene determinados los procesos necesarios (cuya gestión debe estar de acuerdo con los requisitos de los distintos grupos de interés y los requisitos de la normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004) para el desarrollo de sus actividades a través del mapa de procesos, ubicado dentro del **Manual de Procesos (DI-049)**.

El mapa de procesos queda definido por sus entradas y salidas y por los puntos de control necesarios para su perfecto seguimiento y análisis. Estas mediciones servirán de base para la decisión de implementar las acciones oportunas con el fin de alcanzar los objetivos planificados y también como base para la mejora continua.

Los procesos llevados a cabo por empresas externas, tales como limpieza, restauración, etc., son controlados a través de los controles periódicos a los subcontratistas, según se describe en el **Procedimiento de Gestión de las Compras y los Proveedores (PR-079)**.

## **4.2. Requisitos de la documentación**

### *4.2.1. Generalidades*

La documentación del SGI de la Universidad San Jorge incluye:

- La declaración de nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente y de los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente.
- El Manual de Procesos, en el que se indica la descripción de los procesos y la interacción entre ellos.
- El presente Manual de Calidad y Medio Ambiente.
- Los procedimientos requeridos por el Programa AUDIT, así como los requeridos por las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.
- Los documentos internos y externos que la Universidad determina que son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- Los registros requeridos por el Programa AUDIT, así como los requeridos por las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.
- El análisis medioambiental establecido en el anexo I del Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS.
- La declaración medioambiental establecida en el anexo IV del Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS.

### *4.2.2. Manual de Calidad y Medio Ambiente*

En la Universidad San Jorge se ha establecido y se mantiene actualizado el presente Manual de Calidad y Medio Ambiente, el cual incluye:

- El campo de aplicación del SGI, descrito en el apartado 1.2 de este Manual.
- Una referencia a los procedimientos documentados establecidos que derivan de cada capítulo.

### *4.2.3. Control de los documentos*

En la Universidad San Jorge se ha establecido el **Procedimiento de Control de la Documentación y los Registros (PR-009)**, para el control de los documentos requeridos por el SGI. En el mencionado procedimiento se definen los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente.

- Asegurarnos de que se identifican los cambios, así como el estado de revisión de los documentos en vigor.
- Asegurarnos de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarnos de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarnos de que los documentos de origen externo se identifican y se controla su distribución a las áreas o departamentos correspondientes.
- Identificar los documentos obsoletos para prevenir el uso no intencionado, cuando se conserven por cualquier causa.

#### 4.2.4. Control de los registros

En la Universidad San Jorge se ha establecido el **Procedimiento de Control de la Documentación y los Registros (PR-009)**, para el control de los registros.

Para la elaboración del mencionado procedimiento se ha tenido en cuenta que los registros deben:

- Permanecer legibles y ser fácilmente identificables.
- Almacenarse adecuadamente para protegerlos evitando su daño, pérdida o deterioro.
- Ser recuperables cuando se necesiten.
- Permanecer el tiempo necesario para demostrar la conformidad con los requisitos.
- Permanecer el tiempo necesario para demostrar el funcionamiento efectivo del SGI.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1. Compromiso de la Dirección

La Universidad San Jorge es plenamente consciente de la importancia de consolidar una cultura de calidad y respeto al medio ambiente, basada en una Política y en unos Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, conocidos y accesibles públicamente.

El Consejo Rector de la Universidad evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SGI, así como la mejora continua de su eficiencia, definiendo y realizando una declaración pública y por escrito de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente (que alcanzan a todas las titulaciones, oficiales o propias, que se ofertan en la Universidad), con base en la misión, visión, valores y Objetivos Estratégicos, y así mismo:

- a) Comunica a todo el personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los principales grupos de interés, como los requerimientos legales y reglamentarios, a

través de procesos de comunicación interna definidos en el apartado 5.5 del presente Manual.

- b) Asegura que se establecen y se cumplen los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente.
- c) Realiza las correspondientes reuniones de revisión del sistema, conservando las actas que derivan de las reuniones como registros.
- d) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios.
- e) La prevención de la contaminación.

## 5.2. Enfoque a los grupos de interés

El Consejo Rector se asegura de que las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés (prestando especial atención a los estudiantes de la Universidad), junto a los requisitos legales y reglamentarios, se identifican y se cumplen. Asimismo, se determinan los requisitos considerados claves, y se comunican a los empleados de la Universidad.

En relación a la identificación de los requisitos, se documentan los contenidos, recursos necesarios, etc., necesarios para el desarrollo de una titulación, servicio, etc.

En cuanto al seguimiento y mejora, se aplican, entre otras herramientas, encuestas de evaluación y satisfacción con las titulaciones y servicios a los usuarios de los mismos, con la periodicidad que corresponda en cada caso, según se describe tanto en los diferentes Procedimientos de Evaluación y Mejora (PEM's) como en el **Procedimiento de Necesidades, Expectativas y Satisfacción de los Grupos de Interés (PR-051)**.

Además de los descritos anteriormente, la Universidad ha establecido más cauces para la participación de los distintos grupos de interés, presentados a continuación:

- **Estudiantes y personal de la Universidad:** Los estudiantes, y el personal de la Universidad, tanto Personal Docente e Investigador como Personal Técnico y de Gestión, están representados en los diferentes grupos de trabajo existentes en la Universidad, tales como Comisiones de Calidad, Comité de Calidad y Medio Ambiente, Juntas, Foros, etc., que aparecen descritos en los distintos procedimientos documentados existentes en el SGI.
- **Empleadores y sociedad:** Los empleadores y la sociedad en general están representados a través del Patronato, de los Grupos de Expertos que se crean en la Universidad a la hora de la creación de nuevas titulaciones, a través de los Evaluadores Externos que operan durante el desarrollo de las titulaciones, y a través de las entidades que acogen alumnos de la Universidad en prácticas.



- **Administraciones públicas:** Las Administraciones Públicas, principalmente el Gobierno de Aragón y ACPUA, son consultadas por la Universidad ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, a través principalmente de reuniones mantenidas entre ellas y el personal de la Universidad, correspondiente en cada caso. Además, las Administraciones Públicas reciben desde la Universidad, todas las memorias de seguimiento, así como los resultados requeridos, para el análisis de los distintos programas implantados en la Universidad, tales como DOCENTIA, VERIFICA, AUDIT, ACREDITA, etc.

Tanto en el desarrollo de los procedimientos (cuando corresponda) como en este Manual, se indica los grupos de interés hacia los que está orientado el Sistema en cada momento, siendo aquellos grupos que intervienen directa o indirectamente en los procesos que garantizan la formación universitaria.

A continuación se presenta, de forma general, los procesos que afectan a cada uno de los principales grupos de interés:

Grupos de interés	Aspectos a considerar en el SGI
Estudiantes	Información universitaria y admisión de estudiantes; matrícula y gestión académica; acogida y orientación de estudiantes; seguimiento de egresados; desarrollo de las enseñanzas; resultados, evaluación y mejora.
Personal	Planificación del profesorado; selección, contratación y seguimiento del profesorado; formación e innovación en el profesorado; planificación de la carrera docente; gestión de los recursos humanos; desarrollo de las enseñanzas; desarrollo de la investigación; resultados, evaluación y mejora; sistemas de información; gestión ambiental.
Empleadores	Diseño de las enseñanzas; desarrollo de las enseñanzas; seguimiento de egresados; resultados, evaluación y mejora.
Administraciones Públicas	Programas ANECA; relaciones externas e internacionales; legislación; diseño de las enseñanzas; planificación de las enseñanzas; resultados, evaluación y mejora.
Sociedad	Calidad, medio ambiente y responsabilidad social; diseño de las enseñanzas; seguimiento de egresados; resultados, evaluación y mejora.

Por último, la rendición de cuentas a los distintos grupos de interés se realiza según lo especificado en los correspondientes procedimientos documentados existentes en el SGI de la Universidad. En dichos procedimientos se especifica qué información es publicada a qué grupos de interés, en qué manera, etc.

### 5.3. Política de Calidad y Medio Ambiente

El Consejo Rector de la Universidad San Jorge asume el compromiso de asegurar que la Política de Calidad y Medio Ambiente sea conocida, entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de las áreas involucradas en el alcance del SGI, o lo que es lo mismo, por todo el personal, tanto docente como no docente y con dedicación total o parcial, incluyendo además a los subcontratistas.

Los mecanismos para conseguir que el personal tenga conocimiento de esta Política son los detallados a continuación:

- Sesiones de sensibilización y/o capacitación a todo el personal.
- Publicación de la Política a través de los medios que se consideren más adecuados, como pueden ser trípticos informativos, carteles, cuadros, página web de la Universidad, publicaciones de la Universidad, etc.

Además, la Política de Calidad y Medio Ambiente es revisada periódicamente por el Consejo Rector durante las reuniones de revisión por la dirección para asegurarse de que:

- a) Sigue siendo adecuada para los propósitos de la Universidad San Jorge.
- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos (grupos de interés y legales-reglamentarios de aplicación), de la prevención de la contaminación y de mejorar continuamente la eficiencia del SGI.
- c) Proporciona un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, así como los Objetivos Estratégicos.

La elaboración, revisión y publicación de la Política de Calidad y Medio Ambiente se realiza según lo establecido en el **Procedimiento para la Elaboración, Revisión y Publicación de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente (PR-033)**, en el que se indican las acciones a realizar tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su mejora de forma sistemática a través de las correspondientes revisiones.

### 5.4. Planificación

#### 5.4.1. *Objetivos de Calidad y Medio Ambiente*

El Consejo Rector de la Universidad San Jorge se asegura, según se establece en el **Procedimiento para la Elaboración, Revisión y Publicación de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente (PR-033)**, de que los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Universidad, así como que sean

medibles y coherentes con la Política de Calidad y Medio Ambiente y los Objetivos Estratégicos de la Universidad.

Además, los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente deben estar alineados con los criterios que se tienen en cuenta para el diseño y posterior desarrollo de las titulaciones y servicios que ofrece la Universidad.

Los mecanismos para conseguir que todo el personal tenga conocimiento de los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente son los siguientes:

- Reuniones de trabajo de las distintas áreas o departamentos.
- Publicación de los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente a través de los medios que se consideren más adecuados, como pueden ser trípticos informativos, carteles, cuadros, página web de la Universidad, intranet, publicaciones de la Universidad, etc.

Todos los empleados de la Universidad están comprometidos a realizar un oportuno seguimiento y poner todo el esfuerzo en lograr alcanzar los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente establecidos.

Los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente se revisan periódicamente para asegurar su cumplimiento y se establecen o adecuan de nuevo al comienzo de cada curso académico, siguiendo el principio de mejora continua.

#### *5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión Integrado*

El Consejo Rector se asegura de que se lleva a cabo una planificación para cumplir con los requisitos en cuanto a la documentación, implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integrado, de acuerdo con las directrices marcadas en el programa AUDIT y en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y el Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS.

Además, se asegura también de que cuando se produzcan cambios en el Sistema, éste siga cumpliendo las directrices marcadas.

Para realizar la planificación del Sistema de Gestión Integrado (SGI), el Consejo Rector de la Universidad tiene en cuenta:

- Los objetivos establecidos,
- las necesidades y expectativas de los grupos de interés,
- los aspectos ambientales y la prevención de la contaminación,

- los requisitos contractuales, legales y reglamentarios que afecten a nuestras titulaciones, a los servicios y a los aspectos ambientales,
- los recursos necesarios,
- la mejora continua del SGI,
- que se mantenga la integridad del SGI cuando se realizan cambios en éste.

Esta planificación se realiza según lo especificado en el **Procedimiento para la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (PR-087)**.

## **5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación**

### *5.5.1. Responsabilidad y autoridad*

El Consejo Rector de la Universidad San Jorge se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la propia Universidad. Para ello se definen las responsabilidades y autoridad de cada función relevante en materia de calidad y medio ambiente en el Anexo 1 del presente Manual.

### *5.5.2. Representante de la Dirección*

El Consejo Rector de la Universidad designa como representante de la dirección al Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad, quien con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, aplican y mantienen los procesos del SGI.
- Lograr que el SGI se establezca, implante y mantenga de acuerdo con las directrices del Programa AUDIT y las normas de referencia, y que está en consonancia con la Política de Calidad y Medio Ambiente.
- Informar al Consejo Rector sobre el funcionamiento del SGI y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva el conocimiento de los requisitos de los distintos grupos de interés en todos los niveles de la Universidad.

Además, existe la figura del Coordinador de Calidad y Medio Ambiente, responsable del SGI, que vela por el buen desarrollo del mismo y el cumplimiento de los requisitos del Programa AUDIT y de las normas de referencia. El Coordinador de Calidad y Medio Ambiente también incluye entre sus responsabilidades las relaciones establecidas con partes externas sobre asuntos relacionados con el SGI.

### 5.5.3. *Comunicación interna*

El Consejo Rector de la Universidad ha establecido procesos de comunicación interna para la difusión de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, los requisitos de los distintos grupos de interés, las disposiciones reglamentarias y los documentos necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, gestión y control de los procesos del SGI, tal y como se define en el **Procedimiento de Comunicación Interna (PR-003)**.

## 5.6. **Revisión por la dirección**

### 5.6.1. *Generalidades*

El Consejo Rector es el órgano responsable en la Universidad San Jorge de llevar a cabo las revisiones programadas y periódicas que permiten asegurar la conveniencia, adecuación y mejora continua del SGI, según se describe en el **Procedimiento de Revisión por la Dirección (PR-016)**.

Las reuniones de revisión son convocadas por el Consejo Rector de la Universidad, con el propósito de obtener una retroalimentación óptima y representativa de todas las actividades realizadas en la Universidad San Jorge, e incluyen la evaluación de oportunidades de mejora y, en su caso, la necesidad de efectuar cambios al SGI, incluyendo la misión, visión, metas, valores, Política y Objetivos de Calidad y Medio Ambiente.

Los resultados y acuerdos derivados de estas reuniones de revisión son registradas en acta según el formato **Convocatoria-Acta de Reunión (FI-002)** y presentados en el **Informe de Revisión del SGI por Dirección (DI-048)**.

### 5.6.2. *Información de entrada para la revisión*

La información de entrada para llevar a cabo las reuniones de revisión por el Consejo Rector de la Universidad San Jorge incluye, entre otros:

- Los resultados obtenidos en las auditorias internas y externas.
- Las evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la Universidad suscriba.
- Los registros obtenidos de la retroalimentación de las partes interesadas, en especial de los alumnos, procedentes fundamentalmente de las encuestas de satisfacción y de las incidencias, reclamaciones y quejas de carácter ambiental.
- El desempeño ambiental y de los procesos y la conformidad del servicio prestado y de las titulaciones ofrecidas.
- El grado de cumplimiento de los objetivos.

- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- El seguimiento de acciones y acuerdos de revisiones previas efectuadas por el Consejo Rector de la Universidad San Jorge.
- Los cambios sugeridos que puedan afectar al SGI, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales.
- Las recomendaciones para la mejora.

#### *5.6.3. Resultados de la revisión*

Como consecuencia de las revisiones del sistema realizadas por el Consejo Rector se obtienen conclusiones sobre el funcionamiento del SGI, a partir de las cuales se toman las medidas que se crean necesarias.

Entre las conclusiones obtenidas se encuentran las relacionadas con:

- La mejora de la eficiencia del SGI y sus procesos.
- Los posibles cambios en la Política y en los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente.
- La mejora del servicio y de las titulaciones en relación con los requisitos de los distintos grupos de interés.
- Las necesidades de recursos, tanto humanos como materiales.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1. Provisión de recursos**

La Universidad San Jorge determina y proporciona los recursos necesarios para implantar y mantener el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente y mejorar continuamente su eficacia, con el fin de aumentar la satisfacción de los diferentes grupos de interés y mejorar el desempeño ambiental a través del cumplimiento de sus requisitos.

Los recursos materiales necesarios para el correcto funcionamiento del SGI son determinados según lo establecido tanto en el **Procedimiento para la Gestión de los Recursos Materiales (PR-050)** como en el **Procedimiento para la Provisión y Mantenimiento de los Sistemas de Información (PR-058)**, los servicios según lo establecido en el **Procedimiento para la Gestión de la Prestación de los Servicios (PR-052)** y los recursos humanos según lo establecido en el **Procedimiento para la Planificación de Necesidades de Personal (PR-047)**.

## 6.2. Recursos humanos

### 6.2.1. Generalidades

El personal que forma parte de la Universidad San Jorge cuenta con la educación, formación, habilidades y experiencia adecuadas para las funciones que realiza y las responsabilidades propias de dichas funciones. En este sentido, están definidas cuáles son las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, y se encuentran en la carpeta de que dispone el departamento de Dirección y Desarrollo de Personas en la red interna de la Universidad.

El departamento de Dirección y Desarrollo de Personas mantiene definida y actualizada una Política de Personal que rige todas las contrataciones realizadas en la Universidad, según se especifica en el **Procedimiento para la Definición de la Política de Personal (PR-035)**, con el fin de establecer y mantener una homogeneidad en el proceso.

El departamento de Dirección y Desarrollo de Personas tiene identificados los recursos humanos existentes en la Universidad y evalúa los necesarios para llevar a cabo sus actividades, tal y como se define en el **Procedimiento para la Planificación de Necesidades de Personal (PR-047)** y atendiendo a lo descrito en el **Procedimiento para la Gestión de Vacantes, Movilidad, Rotación y Planes de Sucesión del Personal (PR-055)**, procediendo cuando corresponda a la contratación de más personal, tal y como se indica en el **Procedimiento para la Captación y Selección de Personal (PR-048)**.

El departamento de Dirección y Desarrollo de Personas gestiona la llegada del nuevo personal que se incorpora a la Universidad, facilitando su adaptación y realizando un seguimiento para garantizar que el nuevo personal conozca sus funciones y responsabilidades, tal y como se describe en el **Procedimiento de Acogida y Seguimiento de Nuevo Personal (PR-049)**.

### 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

El departamento de Dirección y Desarrollo de Personas realiza una evaluación del personal de la Universidad, para garantizar que éste mantiene la competencia y conocimientos necesarios para cumplir con el correcto desempeño de las responsabilidades asignadas a su puesto de trabajo, según lo especificado en el **Procedimiento para la Evaluación, Reconocimiento y Promoción del Personal (PR-056)**.

Éste es el punto de partida para identificar la formación precisa para satisfacer las posibles necesidades de formación detectadas. Estas necesidades quedan recogidas en un Plan de

Formación, tal y como se especifica en el **Procedimiento para la Formación del Personal (PR-054)**.

Una vez impartida la formación, ésta es evaluada para comprobar su eficacia. Dicha comprobación se realiza siguiendo lo establecido en el **Procedimiento para la Formación del Personal (PR-054)**.

Otra responsabilidad del Consejo Rector en general y del departamento de Dirección y Desarrollo de Personas en particular, es la de asegurar que el personal es plenamente consciente de la importancia de su trabajo y de la forma en que pueden y deben contribuir al logro de los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente establecidos. Las vías para lograr este objetivo pasan por la comunicación interna descrita en el apartado 5.5.3 del presente Manual. El departamento de Dirección y Desarrollo de Personas de la Universidad San Jorge mantiene registros que indican la educación, formación, habilidades y experiencia de todo el personal, y que toda esta formación y conocimientos son los adecuados a las funciones desempeñadas.

### **6.3. Infraestructura**

La Universidad San Jorge dispone de la infraestructura suficiente para facilitar la realización de sus actividades y lograr la conformidad con los requisitos, según se establece en el **Procedimiento para la Gestión de los Recursos Materiales (PR-050)**, en el **Procedimiento para la Gestión de la Prestación de los Servicios (PR-052)** y en el **Procedimiento para la Provisión y Mantenimiento de los Sistemas de Información (PR-058)**.

El mantenimiento de la infraestructura se realiza según lo establecido en el **Procedimiento para la Provisión y Mantenimiento de Sistemas de Información (PR-058)** y lo establecido en el **Procedimiento para el Mantenimiento y Revisión de los Recursos Materiales (PR-081)**.

### **6.4. Ambiente de trabajo**

El entorno de trabajo en que se desarrollan las actividades de la Universidad se entiende es el adecuado para las mismas en lo que a condiciones de seguridad e higiene se refiere, estando los puestos de trabajo acondicionados a las actividades en ellos desarrolladas. De ello se encarga el Comité de Seguridad y Salud Laboral existente en la Universidad.



## **7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.1. Introducción**

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, y el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, que modifica el RD 1393/2007, son, en cierta medida, el marco que regula una parte del servicio que presta o realiza la Universidad San Jorge y que es una parte importante del objeto de su Sistema de Gestión Integrado, es decir, los títulos oficiales. Dicho más propiamente, la formación universitaria que conduce a la obtención de los títulos oficiales.

En este caso, el servicio que va a realizar la Universidad es una formación universitaria en base a un marco previo proporcionado por el Ministerio de Educación y que concluye, en una primera fase, con la verificación de un proyecto (el título oficial). El procedimiento que refleja lo que debe acontecer en esta primera fase se recoge en el SGI de la Universidad con el título **Procedimiento para el Diseño de Títulos Oficiales (PR-018)**.

La segunda fase de lo que estamos considerando como la realización del servicio de la Universidad San Jorge, será la constatación de que ese proyecto se ha realizado satisfactoriamente. Esto sería lo que se denomina acreditación de enseñanzas universitarias conducentes a títulos oficiales.

Uno de los criterios que contempla tanto la verificación como la acreditación es la existencia (diseño e implantación) de un sistema de garantía interna de calidad. La ANECA ha presentado el programa AUDIT como ayuda a las universidades para el cumplimiento de ese criterio en los dos procesos (verificación y acreditación). Es obvio que el Sistema de Gestión Integrado de la Universidad San Jorge (que incluye su aseguramiento o garantía, tal y como se justificó en el capítulo 0 de este mismo Manual), contempla las directrices que marca AUDIT para intentar asegurarse el éxito, así como los requisitos de la normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y el Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS.

En relación a otra de las partes del servicio que presta o realiza la Universidad San Jorge, los títulos propios (o más propiamente dicho, la formación universitaria que conduce a la obtención de los títulos propios), la Universidad dispone de un proceso similar al descrito anteriormente para titulaciones oficiales.

De manera análoga al caso de titulaciones oficiales, la Universidad San Jorge dispone de un procedimiento que refleja como se realiza la parte de diseño cuando se trata de titulaciones propias, el denominado **Procedimiento para el Diseño de Títulos Propios (PR-034)**.

Tras el diseño de un título propio, éste pasa una verificación de carácter interno, tras lo cual se realiza la puesta en marcha y un seguimiento, también de carácter interno, que garantice que el título propio en cuestión cumpla con los requisitos marcados.

La Universidad San Jorge, por tanto, ha decidido enfocar este capítulo del Manual teniendo en cuenta lo dicho y por ello lo desarrolla como sigue.

## **7.2. Títulos oficiales**

### *7.2.1. Verificación*

La evaluación de las propuestas de títulos se llevará a cabo a partir de un conjunto de criterios y directrices de calidad que, de superarse, harán que se produzca un informe positivo por parte de la ANECA para la verificación del mismo por el Consejo de Universidades.

Los criterios y directrices para la verificación valoran la calidad de los planes de estudio presentados con relación a:

- La relevancia de la justificación del título.
- La pertinencia de los objetivos generales y competencias.
- La claridad y suficiencia de los sistemas que regulan el acceso y la admisión de los estudiantes.
- La coherencia de la planificación prevista.
- La adecuación del personal docente e investigador y del personal técnico y de gestión, así como de los recursos materiales y servicios.
- La eficiencia prevista con relación a los resultados esperados.
- El sistema interno de garantía de calidad encargado de la revisión y mejora del plan de estudios.
- La adecuación del calendario de implantación previsto.

Así pues, la Universidad prepara la memoria de Solicitud del título para su presentación al Ministerio de Educación a través de la aplicación telemática RUCT, tal y como se describe en el **Procedimiento para el Diseño de Títulos Oficiales (PR-018)**. Una vez terminada, la Memoria se remite a través de la aplicación RUCT a la ANECA para su evaluación y, en su caso, la verificación del título propuesto.

El seguimiento de la eficacia y eficiencia de este procedimiento lo determina el mismo Consejo de Universidades concediendo, o no, la verificación de las enseñanzas propuestas.

Una vez recibido el informe de ANECA, si éste es condicionado o negativo, la Universidad deberá preparar una nueva revisión de la Memoria, en la que se incluyan las modificaciones solicitadas. En este punto, la Universidad también puede optar por desestimar la solicitud del nuevo título, si las circunstancias así lo aconsejan.

Cuando el informe recibido de ANECA sea positivo, se procede al envío al Gobierno de Aragón de la solicitud para la puesta en marcha, paso previo para la implantación definitiva del título en la Universidad.

Ésta sería, entonces, la fase previa a la realización propiamente dicha del servicio, y éste el desarrollo de lo programado en el proyecto de plan de estudios, cuyo cumplimiento se constatará con la acreditación de las correspondientes enseñanzas.

#### *7.2.2. Acreditación*

La correcta realización del servicio, como hemos dicho, se comprobará en el momento de la acreditación de las enseñanzas que imparte la Universidad San Jorge.

Los criterios y directrices que de seguirse, junto con el correcto desempeño de sus procedimientos asociados, harán que las enseñanzas en cuestión se acrediten, son los siguientes:

- **Objetivos del plan de estudios:** los objetivos del plan de estudios, entre los que se encuentran los conocimientos, aptitudes y destrezas que los estudiantes deben haber adquirido al finalizar los estudios, están descritos de forma detallada y son públicos.
- **Admisión de estudiantes:** existen procedimientos de admisión de estudiantes que se ajusta a los objetivos del plan de estudios, son públicos y se aplican.
- **Planificación de la enseñanza:** la planificación de la enseñanza es coherente con los objetivos del plan de estudios, tanto en la programación global de la enseñanza como en la que se incluye en los programas de las materias que constituyen el plan de estudios. Estos programas contienen los elementos necesarios para informar al estudiante y son públicos.
- **Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje:** el desarrollo de la enseñanza se ajusta a lo planificado.

- Orientación a estudiantes: se realizan acciones para orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza y sobre su futuro una vez finalizados los estudios (orientación profesional o formación de posgrado).
- Personal Docente e Investigador y Personal Técnico y de Gestión: la dotación de personal docente e investigador es suficiente, su grado de dedicación adecuado y su cualificación suficiente para la formación de estudiantes, de tal manera que quede garantizada, en cada caso, la calidad de la docencia, de la investigación y de la formación profesional del estudiante.
- Recursos y servicios: los recursos y servicios destinados a la enseñanza permiten su desarrollo de acuerdo con la planificación del plan de estudios.
- Resultados: los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes se corresponden con los objetivos y el diseño del plan de estudios.
- Garantía de calidad: los responsables de la enseñanza disponen de sistemas de garantía de calidad que analizan su desarrollo y resultados, y que permiten definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los grupos de interés.

La acreditación de las titulaciones de grado se realiza cada 6 años, mientras que la acreditación de las titulaciones de máster se realiza cada 4 años. Mientras tanto, se realiza un seguimiento de las mismas, el cual es efectuado por ACPUA.

Para realizar este seguimiento, tal y como describe la ACPUA en su **Procedimiento para la valoración del seguimiento de las titulaciones acreditadas**, la Universidad entrega de manera anual a la ACPUA la **Memoria Anual del Programa (DI-005)** de cada una de las titulaciones que participen en este proceso, para su revisión por parte de ACPUA. Además, la ACPUA realizará visitas a la Universidad para comprobar que las titulaciones se desarrollan según lo planificado.

### *7.2.3. Control de los cambios del diseño y desarrollo*

La Universidad San Jorge puede detectar en un momento dado la necesidad de realizar algún cambio o modificación en alguna de sus titulaciones, ya sea en el plan de estudios o en alguno de los requisitos establecidos inicialmente durante la etapa de diseño. Los pasos a seguir, establecidos tanto en la legislación vigente como en las directrices específicas del Consejo de Universidades/Ministerio de Educación, se especifican en el **Procedimiento de Realización de Modificaciones en Títulos Oficiales (PR-046)**.

### 7.3. Títulos propios

En el caso de títulos propios, y tras la aprobación por parte del Consejo Rector, se crea un grupo de trabajo que desarrollará el nuevo título propio, según lo especificado en el **Procedimiento para el Diseño de Títulos Propios (PR-034)**.

Una vez diseñado el título propio, éste deberá pasar un proceso de verificación interna, previo paso a su aprobación definitiva.

De manera equivalente al caso de títulos oficiales, se realiza un seguimiento, en este caso de carácter interno, a los títulos propios para garantizar que éstos cumplen con los requisitos y objetivos marcados en el momento de su creación.

La Universidad San Jorge también puede detectar en un momento dado la necesidad de realizar algún cambio o modificación en alguno de sus títulos propios, ya sea en el plan de estudios o en alguno de los requisitos establecidos inicialmente durante la etapa de diseño. La aprobación para la implantación de los cambios propuestos vendrá a cargo de la Dirección de la titulación, Dirección de Centro o Consejo Rector, dependiendo de la naturaleza de los cambios propuestos.

### 7.4. Comunicación con los grupos de interés

La Universidad San Jorge publica la información necesaria acerca de las diferentes titulaciones que oferta, para lo que se dota de mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas, según se especifica en el **Procedimiento para la Publicación de Información de Titulaciones (PR-019)**.

En consecuencia, la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina un procedimiento para informar a los diferentes grupos de interés acerca de aspectos tan diferentes como:
  - La oferta formativa.
  - Los objetivos y planificación de las titulaciones.
  - Las políticas de acceso y orientación a los estudiantes.
  - Las metodologías de enseñanza-aprendizaje y de evaluación.
  - Las prácticas externas y la movilidad.
  - Las reclamaciones, incidencias y sugerencias.

- El acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y del PTG.
- Los servicios ofertados y la utilización de los recursos materiales.
- Los resultados de la enseñanza, en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Define el modo en el que se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los diferentes grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y titulaciones ofertadas por la Universidad.

La Universidad mantiene un diálogo abierto con el público y otras partes interesadas, incluidas las comunidades locales, y los clientes, sobre el impacto medioambiental de sus actividades, productos y servicios, con objeto de conocer los aspectos que preocupan al público y a otras partes interesadas.

La publicación de información se puede realizar a través de diversas vías, dependiendo del tipo de información que se quiere publicar, así como de los grupos de interés a los que va dirigida. Se dispone, principalmente, de:

- La página web de la Universidad ([www.usj.es](http://www.usj.es)).
- La intranet (red interna para el acceso del personal de la Universidad).
- La Plataforma Docente Universitaria (red interna para el acceso del personal docente y de los estudiantes).

En cualquier caso, existen más medios o vías para realizar la publicación de información, como pueden ser folletos, catálogos informativos, Memorias, etc.

Para cumplir las funciones nombradas anteriormente, el SGI de la Universidad tiene establecido el **Procedimiento para la Publicación de Información de Titulaciones (PR-019)**. Además, en los procedimientos que corresponda, se describe la publicación de información realizada a los diferentes grupos de interés.

### 7.5. Protección de datos de carácter personal

La Universidad San Jorge, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y normativa que la desarrolla, ha procedido a registrar los ficheros que contienen datos personales en la Agencia de Protección de Datos, y cuenta con los preceptivos documentos de seguridad.

Para la adopción de las medidas de seguridad que cada fichero necesita se trabaja de forma conjunta desde el Departamento Jurídico y el Departamento de Sistemas de la Información.

Los alumnos, egresados, personal, y en general, los miembros de los colectivos de los ficheros registrados, pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición bien dirigiendo un e-mail a la dirección [lopd@usj.es](mailto:lopd@usj.es), o bien mediante correo postal a la Universidad.

### 7.6. Compras

Cada responsable de realizar compras o de contratar servicios en la Universidad se asegura de que el proveedor entiende los requisitos establecidos para el producto o servicio. Asimismo, se asegura que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos previamente especificados, estableciendo las medidas de inspección necesarias para ello.

Para determinar el tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido se considera el impacto o relevancia que el producto o servicio pueda tener en los principales grupos de interés.

Además, cada responsable evalúa, selecciona y reevalúa sus proveedores en función de la capacidad de éstos para suministrar productos y servicios de acuerdo a los requisitos establecidos.

La Universidad San Jorge define cómo se desarrolla el proceso de compras, la contratación de servicios, la selección y evaluación de proveedores a través del **Procedimiento de Gestión de las Compras y los Proveedores (PR-079)**.

Del resultado de las evaluaciones de los proveedores y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas se mantienen registros.

### **7.7. Identificación, valoración y revisión de los aspectos ambientales**

Para la adecuada gestión de los aspectos ambientales de la Universidad San Jorge, se establece la siguiente sistemática:

- Se identifican las actividades con posible repercusión medioambiental y se identifican los aspectos ambientales asociados a la prestación de los servicios.
- Se definen los criterios internos para la evaluación de los aspectos identificados y se registran los aspectos evaluados.
- Se definen criterios de significancia de los aspectos para determinar los aspectos ambientales significativos.
- Se mantiene al día toda la información al respecto.
- Se tienen en cuenta los aspectos significativos en el establecimiento de los objetivos.

La identificación y evaluación de aspectos ambientales la realiza el Técnico de Medio Ambiente.

La metodología para la identificación, revisión periódica y realización de la evaluación de los aspectos ambientales se describe en el **Procedimiento para la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales (PR-066)**.

Los aspectos ambientales se comunican externamente en la declaración medioambiental según se establece en el anexo IV del Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS.

### **7.8. Identificación y revisión de los requisitos legales y otros requisitos**

El Técnico de Medio Ambiente identifica y archiva los requisitos contenidos en la legislación o reglamentación oficial que afecten a los aspectos ambientales, procediendo a su difusión y utilización como documentación de referencia.

El Técnico de Medio Ambiente identifica los requisitos legislativos y reglamentarios, así como cualquier otro que la Universidad San Jorge suscriba, que afectan a los aspectos ambientales, en base a la información disponible en el BOE, BOA y demás fuentes de legislación medioambiental, y se evalúa el cumplimiento de dichos requisitos conforme a lo establecido en el **Procedimiento para la Identificación y Revisión de Requisitos Legales (PR-067)**.



### **7.9. Control operacional, seguimiento y medición**

En función de los aspectos ambientales identificados y de los procesos desarrollados en la Universidad San Jorge, se establecen una serie de medidas para garantizar que dichos procesos se realizan en condiciones controladas, especificando los criterios de actuación en aquellas situaciones en las que su ausencia pudiera dar lugar a incumplimientos de la Política de Calidad y Medio Ambiente:

- Se establecen indicadores ambientales asociados a los aspectos que permiten detectar la evolución de los mismos y el desempeño ambiental.
- Guías de actuación para minimizar los impactos de carácter adversos causados por nuestra actividad, según lo descrito en el **Procedimiento de Control Operacional Seguimiento y Medición (PR-077)**.

Las empresas proveedoras o contratistas recibirán información sobre los procedimientos y exigencias de Universidad San Jorge en cuanto a la forma de llevar a cabo sus actividades.

### **7.10. Situaciones de emergencia**

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad San Jorge establece acciones para prevenir y responder ante accidentes potenciales y situaciones de emergencia ambiental, según se establece en el **Procedimiento de Emergencias Ambientales (PR-078)**. Se examinarán y comprobarán periódicamente los planes de emergencia y los procedimientos de respuesta.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1. Generalidades**

La Universidad San Jorge tiene establecidos mecanismos para la implantación de puntos de medición que le permiten el análisis y seguimiento del comportamiento de sus procesos. Como consecuencia de este análisis se pueden identificar las áreas que requieren de acciones de mejora tendentes a mantener la eficiencia del SGI establecido.

En este sentido, ha sido identificada una serie de puntos de control que permiten conocer de manera sistemática el estado de salud de los procesos, de los compromisos establecidos con los grupos de interés y su nivel de satisfacción.

Toda la información recogida sirve como punto de partida para permitir al Consejo Rector y a los distintos departamentos y áreas de la Universidad una eficaz revisión del funcionamiento del

SGI, y la identificación en consecuencia de las acciones preventivas y correctivas más adecuadas para lograr la mejora continua del Sistema.

## **8.2. Seguimiento y medición**

### *8.2.1. Satisfacción de los grupos de interés*

Los mecanismos para determinar la eficacia del funcionamiento del SGI pasan por conocer de una manera sistemática el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés con respecto a los servicios prestados a éstos, el desempeño ambiental y/o las titulaciones en las que participan.

A partir de la información recogida se establecen planes para su mejora, en los casos en que se considera necesario.

Para evaluar la satisfacción de los diferentes grupos de interés se utilizan principalmente las herramientas expuestas a continuación:

- Encuestas de evaluación y de satisfacción.
- Buzón de Sugerencias.
- Reuniones de delegados.
- Reuniones de área y departamentales.
- Quejas de carácter ambiental.
- Registro de entrada de reclamaciones.

La Universidad San Jorge tiene establecidos una serie de procedimientos específicos (los llamados Procedimientos de Evaluación y Mejora) para la medición de la satisfacción de los diferentes grupos de interés con distintos aspectos:

- Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Grado (PEM1).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Posgrado (PEM2).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas (PEM3).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad (PEM4).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado (PEM5).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Posgrado (PEM6).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora de Cursos de Formación (PEM7).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora del Servicio de Biblioteca (PEM8).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Investigación (PEM9).

- Procedimiento de Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios (PEM10).

Además, existen otros procedimientos documentados que también recogen, entre otros aspectos, la manera en la que se mide la satisfacción de los diferentes grupos de interés, como son:

- Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002).
- Procedimiento para la Participación de los Estudiantes en el Seguimiento de Programas Formativos (PR-022).
- Procedimiento para la Orientación Profesional de los Estudiantes y Egresados (PR-042).
- Procedimiento para el Seguimiento y Análisis de la Inserción Laboral de los Egresados (PR-043).
- Procedimiento para el Análisis de los Resultados de las Titulaciones (PR-044).
- Procedimiento de Necesidades, Expectativas y Satisfacción de los Grupos de Interés (PR-051).

Por otra parte, la Universidad San Jorge, y en particular sus Centros, analizan y tienen en cuenta los resultados de la formación. Para ello, se dispone de procedimientos que permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (tanto del aprendizaje, como de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, la Universidad:

- Dispone de herramientas que le permiten obtener información acerca de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, en relación con la calidad de las enseñanzas y el desempeño ambiental de su actividad.
- Cuenta con sistemas de recogida de información que proporcionan datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral, de los aspectos ambientales y de la satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Tiene definido el modo en el que se realiza el control, la revisión periódica y la mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y sistemáticas a utilizar para introducir mejoras en los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.

- Tiene identificada la forma en que los diferentes grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indica el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados, a través de Memorias, informes de resultados, etc.

#### *8.2.2. Auditoría interna*

La Universidad San Jorge, a través del **Procedimiento de Auditorías Internas (PR-015)**, define cómo, quién tiene la responsabilidad de planificar las auditorías internas y con qué intervalos se realizan las auditorías internas, con el fin de corroborar que el SGI implantado sea conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, del Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS, con los requisitos legales de aplicación, con los requisitos del Programa AUDIT y con los requisitos del propio SGI. Además, se comprueba que el SGI se ha implantado correctamente y se mantiene de manera eficaz.

El **Programa de Auditorías (FI-324)** se realiza considerando el estado y la importancia de los procesos y del área o departamento a auditar, así como los resultados obtenidos en auditorías previas.

La frecuencia y el alcance de la auditoría se establecerán en base a su oportunidad y a la problemática que pueda presentar de cara a los diferentes servicios a realizar a los distintos grupos de interés.

La metodología a seguir en la planificación y realización de las auditorías internas, la selección de los auditores, las responsabilidades de cada una de las partes implicadas en la auditoría y la información de los resultados obtenidos, se describen en el **Procedimiento de Auditorías Internas (PR-015)**, asegurando en todo momento la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Además, se mantienen registros de todas las auditorías internas realizadas y de los resultados obtenidos.

Los responsables de las áreas o departamentos auditados se aseguran de que se tomen las acciones correctivas oportunas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

La Unidad Técnica de Calidad efectúa el seguimiento de las acciones tomadas, verificando que éstas sean eficaces, y registra el resultado obtenido.

#### *8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos*

La Universidad San Jorge ha establecido unas fichas de proceso, dentro del **Manual de Procesos**, en las que se describen los indicadores que permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos nucleares y de los procesos soporte del Sistema de Gestión Integrado para alcanzar los resultados planificados. Además, se incluye también en el mismo **Manual de Procesos** una tabla con los indicadores que permiten determinar la capacidad y eficacia de todos los procesos, incluidos los estratégicos.

#### *8.2.4. Seguimiento y medición del servicio*

La Universidad San Jorge se asegura que se satisfacen los requisitos de los distintos grupos de interés, así como los legales y reglamentarios, tanto de las distintas titulaciones como del resto de servicios que ofrece la Universidad.

Para ello, los Responsables Académicos de las distintas titulaciones, así como los responsables de las áreas o departamentos responsables de un determinado servicio, llevan a cabo el seguimiento y medida de una serie de parámetros o indicadores que le permitan confirmar que se están cumpliendo los requisitos especificados, así como los objetivos marcados.

#### *8.2.5. Evaluación del cumplimiento de requisitos ambientales*

La Universidad San Jorge evalúa semestralmente el cumplimiento con los requisitos ambientales legales y voluntarios, según lo establecido en el **Procedimiento para la Identificación y Revisión de Requisitos Legales (PR-067)**, y mantiene registro de los resultados, que son analizados como dato de entrada en la Revisión del Sistema por la Dirección.

### **8.3. Control del servicio no conforme**

La Universidad San Jorge dispone del **Procedimiento de Gestión de No Conformidades (PR-001)**, el cual recoge la sistemática a seguir en caso de detectarse servicios no conformes, una vez hayan sido prestados éstos a los grupos de interés.

### **8.4. Análisis de datos**

El momento que se ha identificado como idóneo para determinar la eficiencia del SGI implantado, y la posible necesidad de aplicar mejoras en el mismo, es el que coincide con la revisión del SGI por parte del Consejo Rector, ya que es en este momento cuando se dispone de toda la información necesaria para evaluar de forma global el funcionamiento del SGI.

Los datos fundamentales que se analizarán serán los relativos a los indicadores de seguimiento establecidos, así como los resultados de otras herramientas de recogida de información establecidas, como pueden ser encuestas de satisfacción, sugerencias, incidencias, reclamaciones, quejas ambientales, etc.

La revisión por la dirección es el momento en el que se pueden tomar decisiones para replantear determinados objetivos, iniciar acciones correctivas ante desviaciones, o acciones preventivas, cuando lo que se detecta son tendencias negativas en algún parámetro.

La revisión por la dirección se realiza según lo especificado en el **Procedimiento de Revisión por la Dirección (PR-016)**.

## **8.5. Mejora**

### *8.5.1. Mejora continua*

La Universidad San Jorge realiza una mejora continua del SGI y de sus procesos y, por tanto, de las titulaciones y servicios que ofrece a los grupos de interés, para garantizar la adecuación del propio SGI, mediante el uso de los siguientes aspectos:

- Política de Calidad y Medio Ambiente.
- Objetivos de Calidad y Medio Ambiente.
- Resultados de auditorias.
- Análisis de los datos.
- Seguimiento de los procesos y del desempeño ambiental.
- Acciones correctivas y preventivas
- Revisión del Sistema por la dirección.

### *8.5.2. Acción correctiva*

La Universidad San Jorge dispone del **Procedimiento de Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-011)**, en el que se definen las formas de actuación para tomar acciones encaminadas a eliminar las causas de no conformidades aparecidas, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas aplicadas son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

En el mencionado procedimiento se define:

- Cómo se evalúa la necesidad de aplicar acciones para la repetición de no conformidades.
- Cómo se determinan y se aplican las acciones necesarias.
- Cómo se registran los resultados de las acciones tomadas.
- Cómo se revisa la eficacia de las acciones adoptadas.

#### *8.5.3. Acción preventiva*

La Universidad San Jorge dispone del **Procedimiento de Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-011)**, en el que se definen las formas de actuación para tomar acciones encaminadas a prevenir la causa de no conformidades potenciales, con objeto de prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas aplicadas son apropiadas a los efectos de los posibles problemas.

En el mencionado procedimiento se define:

- Cómo se identifican las no conformidades potenciales y sus posibles causas.
- Cómo se evalúa la necesidad de aplicar acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Cómo se determinan e implantan las acciones necesarias.
- Cómo se registran los resultados de las acciones tomadas.
- Cómo se revisa la eficacia de las acciones adoptadas.

## **ANEXO 1: RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD**

A lo largo de este anexo se describe la estructura que la Universidad San Jorge ha adoptado en cuanto a calidad y medio ambiente se refiere para realizar el correcto desarrollo de su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente.

### **Patronato**

Máximo órgano de gobierno en la Universidad, que supervisa las actividades que se realizan en ésta. Aprueba, en última instancia los objetivos estratégicos establecidos en la Universidad, estableciendo los pasos que se deben seguir y hacia los que se debe encaminar el futuro de la Universidad.

Delega en el Consejo Rector los temas concernientes a la calidad y el medio ambiente de las titulaciones y de los servicios de la Universidad.

El Patronato está formado por representantes de diferentes grupos de interés, como representantes de la sociedad, de empresas, de agentes sociales, etc.

### **Consejo Rector**

El Consejo Rector de la Universidad (formado por el Rector, el Gerente, el Secretario General, la Vicerrectora de Ordenación Académica y Estudiantes, el Vicerrector de Investigación y Empresa, la Adjunta al Rector en Dirección de Personas, el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad, el Adjunto al Rector en Desarrollo Corporativo y el Responsable de Pastoral) y en particular el Rector como principal responsable, está comprometido con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente (SGI).

En este sentido, el Consejo Rector asumirá las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGI se indican, establecerá la propuesta de Política y Objetivos de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad, nombrará y asignará funciones a un representante de la dirección y a un Coordinador de Calidad y Medio Ambiente que lo representará en todo lo relativo al seguimiento del SGI, promoverá la creación de grupos de trabajo para la mejora en función de los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGI.

Como muestra inicial de su compromiso con la calidad y el medio ambiente, el Rector ha propuesto el desarrollo e implantación de un SGI en la Universidad (que alcanza a todos los



Centros de la misma), con el soporte de la Unidad Técnica de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

Una vez aprobado el SGI de la Universidad por los órganos competentes, todo el personal de la Universidad está implicado en la realización de actividades relacionadas con el SGI, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este Manual de Calidad y Medio Ambiente.

Por lo tanto, el Rector exige que todo el personal actúe de modo diligente y eficiente, de manera que no se produzca deterioro en la calidad especificada para las titulaciones impartidas en la Universidad y para los servicios que presta la Universidad. El Rector, como miembro del Consejo Rector, se compromete, además, a llevar a cabo las revisiones del SGI y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente.

Igualmente, el Rector mantiene una invitación, dirigida a todo el personal de la Universidad, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por el órgano competente en cada caso, con el objetivo de mejorar los diferentes procesos definidos en el SGI de la Universidad, así como los resultados obtenidos.

### **Representante de la dirección**

El Consejo Rector de la Universidad San Jorge ha nombrado al Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad como su representante ante este sistema, es decir, como representante de la dirección, con las siguientes responsabilidades:

- Lograr que el Sistema de Gestión Integrado se establezca, implante y mantenga de acuerdo con los requisitos del Programa AUDIT de ANECA y de las normas de referencia.
- Coordina la elaboración del Informe de Revisión por la Dirección acerca del desempeño del SGI y de cualquier necesidad de mejora y presentar el mismo al Consejo Rector.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia para satisfacer los requisitos de las distintos grupos de interés, en todos los niveles de la Universidad San Jorge.

Asimismo, tiene la autoridad para:

- Revisar el Manual y los procedimientos requeridos por el Programa AUDIT y por las normas de referencia, así como aquellos procedimientos derivados de cualesquiera otros requisitos adicionales en materia de calidad suscritos por la Universidad.

- Supervisar los avances del SGI y los mecanismos de mejora continua, así como su vigencia.

#### **Coordinador de Calidad y Medio Ambiente**

La Universidad San Jorge dispone de un responsable del SGI, es decir, un Coordinador de Calidad y Medio Ambiente, con las siguientes responsabilidades:

- Velar por el buen desarrollo del Sistema de Gestión Integrado y el cumplimiento de los requisitos del Programa AUDIT de ANECA y de las normas de referencia.
- Participar en la elaboración del Informe de Revisión por la Dirección acerca del desempeño del SGI y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia para satisfacer los requisitos de las distintos grupos de interés, en todos los niveles de la Universidad San Jorge.

Asimismo, tiene la autoridad para:

- Modificar el Manual y los procedimientos requeridos por el Programa AUDIT y por las normas de referencia, así como aquellos procedimientos derivados de cualesquiera otros requisitos adicionales en materia de calidad y medio ambiente suscritos por la Universidad.
- Revisar los avances del SGI y los mecanismos de mejora continua, así como su vigencia.

#### **Comité de Calidad y Medio Ambiente**

El Comité de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGI, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la Política, los Objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros del Sistema. Entre sus funciones destacan:

- Verificar la planificación del SGI de la Universidad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del presente Manual, de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos, a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGI.
- Estudiar los resultados de las encuestas de satisfacción y, en general, otros resultados obtenidos, aportados por el representante de la dirección o el Coordinador de Calidad y

Medio Ambiente, y proponer criterios para la consideración de propuestas de mejora que puedan derivarse de todos esos resultados.

El Comité de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad está formado por el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad, que actuará como Presidente, un Técnico de Calidad, un Técnico de Medio Ambiente, un representante del PTG, un representante del PDI y un representante de los estudiantes, pudiendo ser invitadas adicionalmente tantas personas como sean necesarias para el desarrollo del Comité.

El Comité se reúne periódicamente, y de manera general, siempre que se considere necesario. Uno de los miembros del Comité será el encargado de confeccionar el acta, que recogerá todos los temas tratados en la sesión. Las conclusiones, propuestas de mejora, etc., que se obtengan de la sesión serán objeto de la máxima publicidad en el seno de la Universidad.

### **Comisiones de Calidad**

Las Comisiones de Calidad son órganos que realizan la evaluación de las distintas titulaciones de Grado y Máster desarrolladas en la Universidad.

En las Comisiones de Calidad se recopila y analiza la información obtenida a través de las diferentes herramientas de evaluación, y se proponen acciones mejora para el desarrollo de cada titulación evaluada de la Universidad.

Cada Comisión de Calidad está formada por el Responsable Académico de la titulación, la Dirección del Centro al que pertenece la titulación, un representante del Personal Docente e Investigador, un representante del Personal Técnico y de Gestión, un representante de los estudiantes (delegado del curso superior), y, en el caso de considerarse pertinente, un representante de los antiguos alumnos y un experto externo (relacionado laboralmente con la titulación en cuestión, representante de colegio profesional, etc.).

Las Comisiones de Calidad se reúnen a la finalización de cada curso académico. Las conclusiones, propuestas de mejora, etc. que se obtengan de la sesión serán objeto de la máxima publicidad en el seno de la Universidad.

### **Comisiones de Evaluación Docente**

Las Comisiones de Evaluación Docente son órganos que realizan la evaluación del Personal Docente e Investigador que participa en cada una de las titulaciones de Grado y Máster desarrolladas en la Universidad. Pueden existir dos Comisiones de Evaluación Docente por cada Centro de la Universidad, una para programas de Grado y otra para programas de Máster Universitario.

En las Comisiones de Evaluación Docente se recopila y analiza la información obtenida a través de las diferentes herramientas de evaluación, y se proponen acciones mejora para el desarrollo de la actividad docente del profesorado de la Universidad.

Cada Comisión de Evaluación Docente está formada por los Responsables Académicos de las titulaciones correspondientes, la Dirección del Centro al que pertenecen las titulaciones, el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Estudiantes, la Adjunta al Rector en Dirección de Personas, el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad, representantes del Personal Docente e Investigador y representantes de los estudiantes.

La Comisión de Evaluación Docente se reúne a la finalización de cada curso académico. Las conclusiones, propuestas de mejora, etc. que se obtengan de la sesión serán objeto de la máxima publicidad en el seno de la Universidad.

### **Comisiones de Seguimiento**

La Unidad Técnica de Calidad, bien por iniciativa propia o a propuesta del Consejo Rector, propondrá la creación de Comisiones de Seguimiento, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos del SGI, como evaluación y mejora de los diferentes servicios y/o actividades que se realizan en la Universidad, como resultado de la acreditación de las titulaciones de la Universidad, como consecuencia de sugerencias, incidencias o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés, etc.

Las Comisiones de Seguimiento pueden estar integradas por distintos grupos de interés, en función del tema que se quiera tratar en cada momento, y se realizarán de manera puntual para cubrir una necesidad aparecida en un determinado momento.

Se considera una obligación del Consejo Rector el motivar a la participación en estas Comisiones de Seguimiento, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.